

Klachtenprocedure Ongewenste Omgangsvormen

Deze klachtenprocedure hoort bij het beleid ongewenste omgangsvormen. Wanneer het niet lukt om ongewenst gedrag op een informele wijze te beëindigen, dan is er de formele wijze. De formele werkwijze is beschreven in deze klachtenprocedure. Vragen over deze klachtenprocedure kun je stellen aan de directeur van het Actuarieel Instituut (AI) of onze vertrouwenspersoon.

Definities en begrippen

In deze interne klachtenregeling worden de volgende begrippen gedefinieerd:

- **beklaagde:** degene tegen wie de klacht is gericht;
- **klachtencommissie:** de door de werkgever benoemde (externe) klachtencommissie die bevoegd is om de klacht over ongewenste omgangsvormen in behandeling te nemen en daar een uitspraak over te doen. De klachtencommissie bestaat uit drie personen waarvan minimaal één persoon kennis en ervaring heeft in arbeidsrecht en minimaal één persoon kennis en ervaring heeft in het behandelen van ongewenste omgangsvormen;
- **klager:** degene die een klacht indient bij de klachtencommissie.
- **ongewenste omgangsvormen:** factoren van psychosociale arbeidsbelasting zoals bedoeld in de arbeidsomstandighedenwet¹ die in de arbeidssituatie stress veroorzaken. Dit betreft:
 - o discriminatie;
 - o seksuele intimidatie;
 - o agressie en geweld;
 - o pesten.
- **werkgever:** de statutaire directie van het AI;
- **werknemer:** iedere persoon die werkt bij het AI: alle werknemers, ex-werknemers (tot een jaar na ontslagdatum), sollicitanten, stagiairs, oproepkrachten, uitzendkrachten, vrijwilligers, bestuurders en ingehuurd dienstverleners alsmede bezoekers van een bijeenkomst van het AI. Het beleid is van toepassing op situaties die optreden tijdens het werk voor of bijeenkomsten van het AI. Deze gehele groep wordt in dit beleid verder aangeduid als 'werknemers'. Het dient derhalve altijd te gaan om een voorval binnen de AI context.

Artikel 1: Procedure

- 1.1 Een werknemer die een klacht heeft over ongewenste omgangsvormen, kan een klacht indienen. De klager kan zich rechtstreeks of met ondersteuning van een vertrouwenspersoon, met een klacht wenden tot de klachtencommissie.
- 1.2 Een klacht moet worden ingediend (per e-mail of per post) bij de directeur of het bestuur (indien de klacht de directeur of een bestuurslid betreft) van het AI ter attentie van de klachtencommissie. Een klacht bevat:
 - het tijdstip waarop en de plaats waar de ongewenste omgangsvorm(-en) zich hebben/heeft afgespeeld;

¹ Artikel 1 en 3 van de Arbeidsomstandighedenwet.

- naam, privéadres en/of privémailadres, functie en afdeling klager;
- concrete feiten: welke vorm van ongewenste omgangsvormen het betreft, beschrijving van de gedraging(en). Zo mogelijk wordt dit onderbouwd met e-mails, verslagen van gesprekken, enzovoorts;
- de impact die de ongewenste omgangsvorm heeft op werk, privé, gezondheid;
- welke stappen er tot nu toe zijn ondernomen;
- naam, functie, afdeling van de beklagde(n);
- dagtekening en handtekening van de klager.

De directeur of het bestuur (indien de klacht de directeur of een bestuurslid betreft) stuurt binnen vijf werkdagen de klacht door naar de secretaris van de klachtencommissie.

- 1.3 De secretaris van de klachtencommissie stuurt per omgaande een ontvangstbevestiging naar het privéadres of privémailadres van de klager, inclusief een exemplaar van het beleid omgangsvormen en deze klachtenprocedure.
- 1.4 De secretaris van de klachtencommissie stelt de voorzitter en de leden van de commissie op de hoogte van de klacht en vraagt hen zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van de klacht, om hun oordeel te geven over de ontvankelijkheid van de klacht. In de situatie dat daarover verschil van mening bestaat, komt de commissie bij elkaar.
- 1.5 De klachtencommissie bepaalt of de klacht ontvankelijk of deels ontvankelijk is en in behandeling wordt genomen. Een klacht is niet-ontvankelijk, indien:
 - a. de klacht niet voldoet aan hetgeen de Arbeidsomstandighedenwet onder psychosociale arbeidsbelasting² verstaat, of;
 - b. de klager of beklagde niet onder de definitiebepaling van werknemer valt, of;
 - c. de klacht niet binnen drie jaar na het voorval schriftelijk is ingediend, of;
 - d. de klacht reeds eerder is behandeld door de klachtencommissie, tenzij sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden;
 - e. er in dezelfde kwestie een gerechtelijke procedure of een anderszins externe procedure loopt of is gesloten.
- 1.6 Wanneer de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, krijgt de klager hierover schriftelijk (op het privéadres of op het privémailadres) bericht van de klachtencommissie. In geval de termijn van drie jaar voor het indienen van de klacht is overschreden, kan de klachtencommissie gemotiveerd besluiten de klacht alsnog ontvankelijk te verklaren.
- 1.7 In het geval de klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de klager hiertegen gemotiveerd bezwaar maken bij de klachtencommissie met eventueel een kopie (cc) naar de werkgever. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en informeert de klager zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van het bezwaar, over haar oordeel. In het geval de klager het bezwaar ook heeft gedeeld met de werkgever, informeert de klachtencommissie ook de werkgever over haar besluit.
- 1.8 Wanneer de klacht in behandeling wordt genomen, worden klager en beklagde hiervan schriftelijk (op het privéadres of op het privé e-mailadres) op de hoogte gesteld. De beklagde ontvangt dan tevens deze klachtenprocedure, het beleid omgangsvormen en de klachtbrief. In overleg met betrokken partijen wordt

² Artikel 1 en 3 Arbeidsomstandighedenwet.

bepaald op welk privéadres of privémailadres de betreffende brieven kunnen worden bezorgd.

- 1.9 Zodra de klacht is bevestigd, wordt het onderzoek uitgevoerd conform de bepalingen uit deze regeling. Het onderzoek start met het horen van klager en beklaagde tijdens een hoorzitting. Dit geschiedt separaat. Het horen van klager en beklaagde vindt plaats uiterlijk één maand nadat schriftelijk is bevestigd dat de klacht in behandeling wordt genomen. De klager en de beklaagde worden op verschillende tijdstippen uitgenodigd.
- 1.10 Daarnaast kunnen getuigen en andere betrokkenen worden gehoord (in een hoorzitting) op verzoek van de klager, de beklaagde of de klachtencommissie. De klachtencommissie bepaalt hoeveel en welke getuigen gehoord worden. Als de commissie besluit bepaalde getuigen niet te horen doet zij hiervan gemotiveerd mededeling aan klager en beklaagde.
De beklaagde(n) en getuige(n) die zijn opgeroepen door de klachtencommissie mogen kiezen of zij hier gehoor aan geven (het is niet verplicht). Wanneer beklaagde(n) of getuige(n) geen gehoor geven aan de oproep, dan heeft de klachtencommissie niet alle informatie die zij nodig acht. De beoordeling van de klacht vindt dan echter wel doorgang op basis van de informatie die wel beschikbaar is.
De klachtencommissie heeft recht op ontvangst van alle informatie van de zijde van de werkgever die ze bij de invulling van haar taak nodig heeft.
- 1.11 De klachtencommissie kan indien noodzakelijk deskundigen inhuren. De kosten hiervan komen voor rekening van het AI. De klachtencommissie is gerechtigd om voor maximaal € 1.500 zelfstandig deskundigen in te huren. Achteraf legt de klachtencommissie hierover verantwoording af aan het AI.
- 1.12 Tijdens het onderzoek kunnen de klager en de beklaagde zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of een andere, zelf gekozen, persoon. De klager en beklaagde kunnen zich niet laten bijstaan door dezelfde persoon. De kosten voor de bijstand verleend door de vertrouwensperso(o)n(en) zijn voor rekening van het AI. Wanneer de klager of de beklaagde zelf een andere persoon kiest, dan draagt de klager of de beklaagde de eventuele kosten zelf, tenzij anders in gezamenlijk overleg wordt besloten.
- 1.13 Van elke hoorzitting wordt een verslag gemaakt en waar mogelijk wordt de hoorzitting ook opgenomen met opnameapparatuur om tot een zo zorgvuldig mogelijke verslaglegging te komen. Dit zal aan de partijen vooraf worden meegedeeld. Na afloop van de procedure zullen de opnames uiterlijk binnen twee maanden worden gewist. Het bewaren en wissen van de opnames valt onder de verantwoordelijkheid van het secretariaat van de klachtencommissie.
- 1.14 Betrokkenen (klager, beklaagde en eventueel anderen die gehoord zijn) krijgen het verslag van hun eigen hoorzitting voorgelegd ter ondertekening voor akkoord. Indien gewenst, kunnen betrokkenen schriftelijk commentaar aan het verslag separaat toevoegen. Indien betrokkene weigert te ondertekenen, wordt de reden daarvan in het rapport vermeld.
- 1.15 Na het horen van getuigen en andere betrokkenen worden klager en beklaagde in de gelegenheid gesteld kennis te nemen, door middel van inzage op locatie van hun wederzijdse gespreksverslagen en die van de getuigen en andere betrokkenen, waarna ze vervolgens daarop ten overstaan van de klachtencommissie een reactie kunnen geven.

Daarna wordt het onderzoek gesloten. Na sluiting van het onderzoek worden geen personen meer gehoord, tenzij de klachtencommissie dat gewenst acht. De commissie stelt de klager, de beklaagde en de directeur of het bestuur van het AI schriftelijk op de hoogte van het feit dat het onderzoek is afgesloten. In overleg stelt de secretaris plaats en tijd van de beraadslaging door de klachtencommissie vast.

- 1.16 De beraadslaging van de klachtencommissie vindt buiten de aanwezigheid van de betrokkenen plaats. De commissie stelt vast of de klacht aannemelijk is. Als de klacht aannemelijk is wordt de klacht (deels) gegrond verklaard. De klachtencommissie besluit bij meerderheid van stemmen; de minderheid is gerechtigd haar oordeel aan de uitspraak van de klachtencommissie toe te voegen.

Aspecten van beoordeling zijn onder andere:

- de aard en ernst van de ongewenste omgangsvormen;
- het eenmalig of zich structureel voordoen van het gedrag;
- het verschil in machtspositie tussen klager en beklaagde
- de mate waarin van de beklaagde verwacht mag worden dat beklaagde weet wat gewenst en ongewenst is;
- de medeschuld van de organisatie;
- de staat van dienst van betrokkenen (aantal dienstjaren/eerdere aantekeningen /recidive);
- de vraag of er een beleid of een gedragscode binnen de organisatie geldt;
- de vraag hoe in eerdere gevallen over soortgelijke ongewenste omgangsvormen is beslist.

- 1.17 De klachtencommissie komt binnen drie maanden na de schriftelijke bevestiging dat de klacht in behandeling wordt genomen, tot een oordeel. Deze termijn kan met maximaal één maand worden verlengd. Als in het kader van de zorgvuldigheid van deze termijn moet worden afgeweken, dan kan de klachtencommissie hiertoe besluiten. Dit dient aan alle betrokkenen schriftelijk te worden gemeld.

- 1.18 In het oordeel van de klachtencommissie is vastgelegd op welke gronden het oordeel berust. Indien gegrond kan de klachtencommissie tevens aangeven welke maatregelen zij dienovereenkomstig nodig acht. Mogelijke maatregelen zijn onder andere: schriftelijke berisping, schorsing, geldboete, overplaatsing en ontslag. De klachtencommissie is ook bevoegd aanbevelingen te doen die in verband staan met de klacht en/of de gevolgen daarvan. Deze adviezen kunnen uiteenlopen van advies met betrekking tot de inrichting van de werkplek en het volgen van training(en) tot adviezen voor het nemen van arbeidsrechtelijke maatregelen. De klachtencommissie richt een schriftelijk gemotiveerde rapportage aan de werkgever. De klachtencommissie stuurt een afschrift van de rapportage aan de klager en de beklaagde.

- 1.19 In het geval de klacht (deels) ongegrond wordt verklaard, kan de klager en/of de beklaagde hiertegen gemotiveerd bezwaar maken bij de klachtencommissie met eventueel een kopie (cc) naar de werkgever. De klachtencommissie beoordeelt het bezwaar en informeert de klager en/of beklaagde zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen drie weken na ontvangst van het bezwaar, over haar oordeel. In het geval de klager en/of de beklaagde het bezwaar ook heeft gedeeld met de werkgever, informeert de klachtencommissie ook de werkgever over haar besluit.

- 1.20 De klachtencommissie waarborgt dat namen van getuigen en personen over wie gesproken is, geanonimiseerd worden in de rapportage.
- 1.21 De werkgever voegt de rapportage van de klachtencommissie toe aan het personeelsdossier van de klager en de beklagde. De rapportage wordt vijf jaar na de afronding van het onderzoek vernietigd.
- 1.22 Dossiers aangaande het onderzoek worden voor een periode van twee jaar na afronding van het onderzoek bewaard in een beveiligde omgeving door het AI onder verantwoordelijkheid van het secretariaat van de klachtencommissie. Het AI neemt geen kennis van de dossiers. De dossiers zijn beveiligd met een wachtwoord, dat alleen bekend is bij de klachtencommissie. Na twee jaar worden de dossiers vernietigd.

Artikel 2: Besluit van de werkgever

- 2.1 De werkgever (of het bestuur indien de klacht de directeur of een bestuurslid betreft) neemt binnen uiterlijk vier weken na ontvangst van het rapport van de klachtencommissie een voorgenomen besluit. Alvorens definitief te beslissen stelt hij klager en beklagde in de gelegenheid hun zienswijze kenbaar te maken op het door hem voorgenomen besluit. De werkgever motiveert zijn besluit en deelt zijn besluit direct mee aan de klager en beklagde en klachtencommissie. Er worden in beginsel geen maatregelen genomen die de klager benadelen.
- 2.2 De werkgever kan slechts op grond van zwaarwegende argumenten afwijken van het door de klachtencommissie gegeven advies. Indien van het oordeel dan wel advies wordt afgeweken, geeft de werkgever hierover schriftelijk en met redenen omkleed bericht aan zowel de klager, de beklagde, als aan de klachtencommissie.

Artikel 3: Nazorg klachtencommissie

- 3.1 De klachtencommissie kan naast haar onderzoekende rol ook nog een rol in de nazorg hebben ten aanzien van de volgende onderdelen:
 - navraag op advies en aanbevelingen;
 - bescherming van klager, beklagde en getuigen;
 - verdere ontwikkeling beleid;
 - ombuiging van de bedrijfscultuur;
 - gevraagd en ongevraagd adviseren richting directeur en bestuur.

Artikel 4: Geheimhouding

- 4.1 Alle betrokkenen dienen vertrouwelijk om te gaan met de informatie die hen ter kennis wordt gesteld. Wanneer de vertrouwelijkheid wordt geschonden, kan de werkgever handhavingsmaatregelen toepassen.
- 4.2 Deze geheimhouding geldt niet voor het advies van de klachtencommissie en de maatregel die de werkgever neemt.
- 4.3 Na afronding van de klacht kunnen klager, beklagde en werkgever eventueel een gezamenlijke verklaring afspreken over datgene wat wel gedeeld mag worden met de organisatie.
- 4.4 Als tussen klager en beklagde geen overeenstemming kan worden bereikt, beslist de werkgever over de uiting, rekening houdend met ieders belangen.

Artikel 5: Slotbepaling

5.1 Als zich omstandigheden voordoen waarin dit reglement niet voorziet, dan beslist de werkgever op grond van een advies van de klachtencommissie.

Pro forma vastgesteld door bestuur op 8 maart 2024.

Deze klachtenprocedure gaat in op 8 maart 2024.